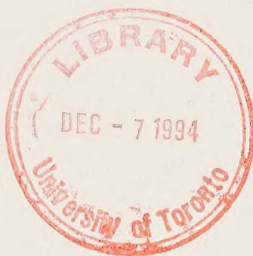


CA1
FS 200
-1994
S27
GOVT

Government
Publications

Service Standards

INSPECTION SECTOR



Published by:

Communications Directorate
Department of Fisheries and Oceans
Ottawa, Ontario
K1A 0E6

DFO/5034



©Minister of Supply and Services Canada 1994

Cat. No. Fs 38-3/3-1994
ISBN 0-662-61420-8

AVX 6474

FOREWORD

The purpose of this document is to outline, to all interested parties, the level of service which the Inspection Branch of the Department of Fisheries and Oceans will strive to provide. These service standards demonstrate the commitment of the Inspection Branch to provide a consistent level of national service to all clients. They have been developed in consultation with our client groups and through careful consideration of health and safety concerns, industry trends, and available resources.

**INSPECTION BRANCH
DEPARTMENT OF FISHERIES AND OCEANS
SERVICE STANDARDS**

INTRODUCTION

The Department of Fisheries and Oceans Fish (DFO) Inspection Program develops and promotes appropriate product and process standards that contribute to the achievement of acceptable quality, safety and identity of fish and fish products, and provides reasonable assurance of compliance to these standards.

In accomplishing the goals set out in this mission, inspectors recognize that their primary client is the Canadian fish and seafood industry. In addition to the industry, Canadian consumers of fish and seafood are also clients of Inspection Branch.

The Inspection Program is an integral part of the Canadian fish and seafood industry which is valued at 3 billion dollars per year. The annual cost of the DFO Inspection Program is approximately 30 million dollars. The annual budget is primarily devoted to the salaries of 350 field inspectors, supported by 140 laboratory and administrative staff.

To ensure that the resources allocated to Fish Inspection are effectively utilized, DFO has established long term strategies and develops annual workplans which direct activities in accomplishment of overall objectives. These activities, such as inspection of plants, products and vessels, or certification of products for export, are services which are provided to clients. To clearly outline to all stakeholders the levels of service which are to be normally expected, DFO has established service standards for all major activities.

The service standards define targets for inspection services such as frequencies of inspections, and turnaround times for laboratory analyses. The targets laid out in the service standards are attainable under normal operations. It is recognized that resource constraints, periods of heavy workload, and other special circumstances will affect levels of service in some cases. In such cases, priority for delivery of services will be (1) safety, (2) quality, (3) identity.

The current levels of service will be subject to periodic review, based on stakeholder input and resource adjustments. Revisions of service standards, particularly major ones affecting industry in a significant way, will be the subject of consultation with appropriate advisory groups and stakeholder representatives. While the Inspection Branch will endeavour to consult with stakeholders, given the need to respond to shifting priorities and emerging issues, the Department reserves the right to make changes to these standards when required.



Digitized by the Internet Archive
in 2022 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761115521643>

ACTIVITY	CLIENT	STANDARD
Molluscan Shellfish	<ul style="list-style-type: none"> • Fish Processors • Consumers • Aquaculturists • Harvesters 	<p>Regions will have in place a monitoring program to adequately monitor marine biotoxins as well as microbiological and heavy metal contaminants (see Canadian Shellfish Sanitation Program, Manual of Operations, Chapter 11). As levels of biotoxins begin to rise, sampling frequency is to be increased in accordance with the speed of the rise to ensure timely closure. Areas that have been closed are to be monitored on a regular basis but with increased frequency as toxin scores decline toward acceptable levels.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Results of PSP toxin analysis available within 48 hours of sampling from open harvesting areas during high risk periods. • Notice to industry or public of closure or opening of harvesting areas is issued immediately upon receipt of laboratory results which indicate established opening or closure guidelines have been met. • Investigation, on a priority basis, of all suspected illnesses due to consumption of molluscan shellfish.

ACTIVITY	CLIENT	STANDARD
Imports	<ul style="list-style-type: none"> • Importers • Canadian Consumers 	<p>Sampling frequencies and priorities for imported fish products have been established as follows:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mandatory Inspection List (MIL) and Alert Inspections - Safety related. 2. MIL and Alert Inspections - Quality related. 3. Monitoring Inspections - First Shipment - Safety, Quality, Fraud. 4. MIL and Alert Inspections - Fraud related. 5. Monitoring Inspections - 20% of shipments (randomly selected) - Safety, Quality, Fraud. 6. Preferred Shipments - any reason. <ul style="list-style-type: none"> • Import licence issued within 5 working days of receipt of fee and completed application. • Enforcement action taken against non-licensed operators. • Inform importers of decision to inspect or not within 2 working days of receipt of complete notification documentation and notification that the product is available for inspection. • Enforcement action taken against firms for non-notification. • Shipment will be inspected/sampled within 5 working days of decision to inspect. • Bacteriological and chemical analyses started within 3 working days of sampling, and analyses or examinations completed using standard methods and procedures. • Report of acceptance/rejection of shipment issued within 2 working days of receipt of final analysis/examination results.

(cont'd next page)

ACTIVITY	CLIENT	STANDARD
Imports (cont'd)	<ul style="list-style-type: none"> • Importers • Canadian Consumers 	<ul style="list-style-type: none"> • Re-inspections (in same region) to be completed within 20 working days of the lot being made available for re-inspection. • Issue Request to Invoice by the 10th of the following month. • Offshore inspection program to monitor existing MOU's and enter into new MOU's where cost effective.

ACTIVITY	CLIENT	STANDARD
<p>Quality Management Program (QMP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Canadian Fish Processing Industry • Canadian Consumers 	<p>Plant Inspection</p> <p>All federally registered fish processing establishments will be inspected under QMP, according to the following target frequencies, with adjustments for seasonal and periodic operations.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Excellent rated operations - once every two months. 2. Good rated operations - once every month. 3. Satisfactory rated operations - once every two weeks. 4. Fail rated operations will be dealt with according to the QMP Enforcement Policy. <p>Note: some administrative measures, such as "warnings", may be considered instead of closure, depending on the nature of the deficiencies.</p> <ul style="list-style-type: none"> • QMP Inspections to be completed within 5 working days of commencement and all analyses to be completed within 10 days of sampling, except for Listeria. <p>(cont'd next page)</p>

ACTIVITY	CLIENT	STANDARD
QMP		<p>Plant Inspection (cont'd)</p> <ul style="list-style-type: none"> QMP Inspection to be followed with an exit interview with the plant management and the issuance of a QMP rating. <p>Note: The exit interview to be held within 2 days of completion of the inspection. If samples are withdrawn for laboratory analyses, the exit interview to be held at the completion of the in-plant segment and the QMP rating to be issued when the analyses are completed. Plants to be notified of QMP rating within 2 days of analytical results' availability.</p> <ul style="list-style-type: none"> Investigations of appeals concerning QMP inspections to be initiated within 3 working days of receipt of written appeal and investigation to be completed within 10 working days.

ACTIVITY	CLIENT	STANDARD
QMP	<ul style="list-style-type: none"> • Canadian Fish Processing Industry • Canadian Consumers 	<p>Product Inspection</p> <ul style="list-style-type: none"> • Product sampling to be coordinated with the QMP inspection and results to be incorporated into the final QMP Inspection Results. • Two representative samples of products processed in the operation to be withdrawn and inspected for compliance with regulated standards on product safety, acceptability and fair trade criteria. • Analysis to begin within 3 working days of sampling. Types of analysis include: <ul style="list-style-type: none"> - indication of taint, decomposition and unwholesomeness, - integrity of packaging containers, accuracy of labels and of declared weight, - cooked and ready-to-eat products - analysis for E. Coli and staphylococcus aureus, - molluscan shellfish - analysis for E. Coli, (standard plate count if required) and analysis for marine toxins, when required, - dungeness crab - analysis for marine toxins where necessary, - aquaculture finfish - monitoring for the presence of drug and chemical residues, - for those species where a potential risk exists and for new or developmental fisheries - analysis for environmental contaminants, including heavy metal.

(cont'd next page)

ACTIVITY	CLIENT	STANDARD
QMP	<ul style="list-style-type: none"> • Canadian Fish Processing Industry • Canadian Consumers 	<p>Product Certification</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operations rated "Excellent" to be subject to a complete product inspection rate of one product inspection per 10 export certification requests, or a minimum of 10% by weight of product certified. • Operations rated "Good" to be subject to a complete product inspection rate of one product inspection per 5 export certification requests, or a minimum of 20% by weight of product certified. • Operations rated "Satisfactory" to require a complete product inspection of each export shipment prior to the issuance of the certificate. • Export certificates that do not require a product inspection and those that require a DFO product inspection except chemical and microbiological examination to be issued within 5 working days of the receipt of the request. • Chemical and bacteriological analyses to be started within 3 working days of sampling and the analyses completed within 10 days, except for Listeria. Export certificates to be issued within 2 working days of availability of analytical results. <p>Use of Canada Inspected Logo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processors using the Canada Inspected Logo on packaging of their products will be monitored to ensure that products so labelled are produced in operations rated as good or excellent under the Quality Management Program. • Labels will be monitored to ensure proper use of the logo
	<ul style="list-style-type: none"> • Canadian Fish Processing Industry • Canadian Consumers • Canadian Fish Retailers 	

ACTIVITY	CLIENT	STANDARD
<ul style="list-style-type: none"> Contaminants 	<ul style="list-style-type: none"> Fish Processors Consumers 	<ul style="list-style-type: none"> Regions to develop and maintain a contaminants database which will allow appropriate utilization of the resource, provide assurance of the safety of Canadian fish products and facilitate the export certification of fish products.
<ul style="list-style-type: none"> Mandatory Inspection 	<ul style="list-style-type: none"> Fish Processors/Exporters 	<ul style="list-style-type: none"> Lake classification system maintained for freshwater species
<ul style="list-style-type: none"> Products: 		<ul style="list-style-type: none"> Proposed new or developmental fisheries evaluated for possible environmental contaminants or toxins.
<ul style="list-style-type: none"> Canned Salmon Salted Fish Whitefish Pickled fish Atlantic oysters Smelt Bloaters 		<ul style="list-style-type: none"> Appropriate enforcement actions taken when fish species or products exceed established guidelines or tolerances.
		<ul style="list-style-type: none"> Mandatory inspection to be phased out with the completion of the revision of Fish Inspection Regulations.
		<ul style="list-style-type: none"> In the interim, where industry requests, inspections which are mandatory under the current regulations will be done. When industry does not request mandatory product inspections the inspection to be conducted under QMP.
		<ul style="list-style-type: none"> Time frames for completion of mandatory inspections to vary according to product type. Fresh fish requiring mandatory inspection to be inspected within 24 hours of notification to DFO by the exporter.

ACTIVITY	CLIENT	STANDARD
<p>Vessels</p> <p>UHHT</p> <p><u>Other Facilities</u></p> <p>Fisherman Packer</p> <p>Cold Storage</p> <p>Crab/Lobster Pounds</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Canadian Fish Processing Industry • Consumers 	<ul style="list-style-type: none"> • Inspect all new vessels and respond to problems as per Schedule III FIR. • Inspect all new unloading, handling and holding sites and respond to problems as per Schedule V FIR. • Respond to problem situations. • Respond to problem situations as per Schedule IV FIR. • Respond to problem situations. <p>For the above activities, problems will generally be identified through routine QMP inspections.</p>

ACTIVITY	CLIENT	STANDARD
Complaints (consumer and trade)	<ul style="list-style-type: none"> • Consumers • Fish Processors • Importers 	<ul style="list-style-type: none"> • All complaints will be investigated according to the following priority: <ol style="list-style-type: none"> 1. Complaints involving health and safety will be investigated immediately in cooperation with appropriate health officials. 2. Trade complaints and complaints involving quality or consumer fraud will be investigated within 3 working days. <ul style="list-style-type: none"> • The complainant to be notified of the results of the investigation and the domestic producer and/or importer will be notified of the complaint and results of the investigation. • Where a complaint concerning a domestic product is linked to a quality management problem at a registered plant, this will trigger an investigation of the plant's QMP.

ACTIVITÉ	CLIENT	NORME
Plaintes (de consommateurs et de professionnels)	<ul style="list-style-type: none"> • Consommateurs • Transformateurs • Importateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes les plaintes sont instruites en fonction de l'ordre de priorité suivant. <ol style="list-style-type: none"> 1. Les plaintes sur la santé et la sécurité font l'objet d'une enquête immédiate, de concert avec les services de la Santé appropriés. 2. Les plaintes commerciales et les plaintes relatives à la qualité ou à des fraudes doivent faire l'objet d'une enquête dans les 3 jours ouvrables. • Le plaignant doit être averti des résultats de l'enquête et le producteur canadien ou l'importateur doit être informé de la plainte et des résultats de l'enquête. • Lorsqu'une plainte relative à un produit canadien touche à un problème de gestion de la qualité dans une usine enregistrée, le PCQ de cette usine fait automatiquement l'objet d'une enquête.

ACTIVITÉ	CLIENT	NORME
Bateaux Déchargement, manutention, entreposage et transport Pêcheur- conditionneur Entreposage frigorifique Bassins pour crabes et homards	<ul style="list-style-type: none"> • Industrie canadienne de la transformation du poisson • Consommateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Inspecter tous les nouveaux bateaux et réaction aux problèmes conformément à l'annexe III du RIP. • Inspecter toutes les nouvelles aires de déchargement, de manutention et d'entreposage et réaction aux problèmes conformément à l'annexe V du RIP. • Réagir aux problèmes. • Réagir aux problèmes conformément à l'annexe IV du RIP. • Réagir aux problèmes. <p>En l'occurrence, les problèmes sont habituellement relevés dans le cadre d'inspections ordinaires du PGQ.</p>

ACTIVITÉ	CLIENT	NORME
Contaminants Inspection obligatoire Produits <ul style="list-style-type: none"> • Saumon en conserve • Poisson salé • Corégone • Poisson mariné • Huîtres de l'Atlantique • Éperlan • Bouffis 	<ul style="list-style-type: none"> • Transformateurs de poisson • Consommateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Les bureaux régionaux doivent porter et entretenir une base de données sur les contaminants qui leur permettra d'utiliser efficacement les ressources dont ils disposent, de garantir la sécurité des fruits de mer canadiens et de faciliter la certification des produits destinés à l'exportation. Le système de classement des lacs est conservé pour les espèces dulçaquicoles. • Les espèces dont l'exploitation serait nouvelle ou expérimentale font l'objet d'analyses pour déterminer si elles contiennent des contaminants de l'environnement ou des toxines. • Des mesures disciplinaires appropriées doivent être prises quand des espèces ou des produits dépassent certains critères ou certaines limites. • L'inspection obligatoire sera graduellement abandonnée, avec la révision du Règlement sur l'inspection du poisson. • Dans l'intervalle, à la demande de l'industrie, les inspections requises par l'actuel règlement seront effectuées. Quand l'industrie ne demandera pas une inspection obligatoire, celle-ci sera effectuée dans le cadre du PGQ. • Les délais d'accomplissement des inspections obligatoires varieront en fonction de la nature du produit. Les poissons frais nécessitant une inspection obligatoire seront inspectés dans les 24 heures suivant la réception par le MPO de l'avis de l'exportateur.

ACTIVITÉ	CLIENT	NORME
PGQ (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • Industrie canadienne de la transformation du poisson • Consommateurs canadiens 	<p>Certification des produits</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usines à cote excellente - Une inspection complète des produits par 10 demandes de certification d'exportation ou au minimum 10 % du poids des produits certifiés. • Usines à cote bonne - Une inspection complète des produits par 5 demandes de certification d'exportation ou au minimum 20 % du poids des produits certifiés. • Usines à cote satisfaisante - Inspection complète des produits de chaque envoi destiné à l'exportation, avant délivrance du certificat. • Les certificats d'exportation qui ne requièrent pas une inspection du produit et les certificats qui requièrent une inspection par le MPO (sauf pour les analyses chimiques et microbiologiques) doivent être délivrés dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la demande. • Les analyses chimiques et bactériologiques doivent commencer dans les 3 jours ouvrables suivant l'échantillonnage et être achevées dans les 10 jours ouvrables, sauf pour <i>Listeria</i>. Les certificats d'exportation doivent être délivrés dans les 2 jours ouvrables suivant la mise à disposition des résultats des analyses. <p>Emploi du logo Inspection officielle Canada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les transformateurs qui utilisent le logo Inspection officielle Canada sur leurs emballages feront l'objet d'une surveillance; les produits ainsi marqués doivent être préparés dans des établissements cotés bons ou excellents, en vertu du PGQ. • Les étiquettes doivent être exemptes de tout autre la conformité de l'emploi du logo.

ACTIVITÉ	CLIENT	NOTE
PQ (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • Industrie canadienne de la transformation du poisson • Consommateurs canadiens 	<p>Inspection des produits</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'échantillonnage des produits doit être coordonné avec l'inspection du PQ et les résultats doivent être incorporés aux résultats finals de celle-ci. • Deux échantillons représentatifs des produits préparés dans l'usine doivent être prélevés et inspectés quant à leur conformité aux normes réglementaires sur la sécurité et l'acceptabilité des produits ainsi que sur les critères relatifs aux pratiques commerciales loyales. • Les analyses doivent débuter dans les 3 jours suivant l'échantillonnage; celles-ci doivent porter sur les aspects suivants : <ul style="list-style-type: none"> signes d'un produit gâté, pourri ou malsain; intégrité des contenants, exactitude des étiquettes et du poids indiqué; produits cuites et prêts à manger - analyse de dépistage d'<i>E. coli</i> et de <i>staphylococcus aureus</i>; mollusques - analyse de dépistage d'<i>E. coli</i> (dénombrement de colonies sur milieu de culture, si nécessaire) et analyse de dépistage de toxines marines, au besoin; crabe dormeur - analyse de dépistage de toxines marines, au besoin; poissons d'élevage - contrôle de dépistage de résidus de médicaments et de produits chimiques; espèces à risque et espèces dont l'exploitation est nouvelle ou expérimentale - analyse de dépistage de contaminants de l'environnement, y compris les métaux lourds.

ACTIVITE	CLIENT	NORME
PGQ (suite)		<p>Inspection des usines (suite)</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'inspection doit être suivie d'une entrevue avec la direction de l'usine et de la délivrance d'une cote de PGQ. <p>NOTA - L'entrevue doit avoir lieu dans les 2 jours qui suivent la fin de l'inspection. Si des échantillons sont prélevés pour des analyses en laboratoire, l'entrevue doit avoir lieu à la fin de la visite des lieux et la cote de PGQ doit être attribuée dans les 2 jours suivant la production des résultats des analyses.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'instruction des appels relatifs à des inspections du PGQ doit commencer dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de l'appel écrit et doit être achevée dans les 10 jours ouvrables.

ACTIVITÉ	CLIENT	NORME
Programme de gestion de la qualité (PGQ)	<ul style="list-style-type: none"> Industrie canadienne de la transformation du poisson Consommateurs canadiens 	<p>Inspection des usines</p> <p>Toutes les usines de transformation enregistrées auprès du gouvernement fédéral doivent être inspectées dans le cadre du PGQ, aux fréquences indiquées ci-dessous, sous réserve de variations saisonnières et de la périodicité des activités.</p> <ol style="list-style-type: none"> Usines cotées excellentes : une inspection aux deux mois Usines cotées bonnes : une inspection par mois Usines cotées satisfaisantes : une inspection aux deux semaines Usines ayant échoué l'inspection : mesures conformes à la politique d'application du PGQ <p>NOTA - Des mesures administratives, par ex., des avertissements, peuvent être envisagées, selon la gravité des déficiences, en lieu et place de la fermeture.</p> <ul style="list-style-type: none"> Les inspections doivent être effectuées dans les 5 jours ouvrables suivant le début des activités et toutes les analyses doivent être achevées dans les 10 jours suivant l'échantillonnage (à l'exception de <i>Listeria</i>).

ACTIVITÉ	CLIENT	NORME
Importations (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • Importateurs • Consommateurs canadiens 	<ul style="list-style-type: none"> • Les réinspections (dans une même région) doivent se faire dans les 20 jours ouvrables suivant la date de mise à disposition du lot pour réinspection. • Une demande de facturation est délivrée le 10 du mois suivant. • Le programme d'inspection à l'étranger sert à contrôler la conformité aux protocoles d'entente existants et à en conclure de nouveaux, lorsque cela est économique.

ACTIVITÉ	CLIENT	MÉTHODE
importations	<ul style="list-style-type: none"> • Importateurs • Grossistes • Canadiens 	<p>Voici les exigences des échantillonnages et l'ordre d'importance dans lequel ils doivent être effectués, dans le cas des fruits de mer importés.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inspections en fonction de la Liste des produits à inspection obligatoire (LPIO) et des alertes (sécurité) 2. Inspections en fonction de la LPIO et des alertes (qualité) 3. Inspections de contrôle - premier envoi (sécurité, qualité, fraude) 4. Inspections en fonction de la LPIO et des alertes (fraude) 5. Inspections de contrôle (inspection aléatoire de 20% des envois - sécurité, qualité, fraude) 6. Envois privilégié (tout motif) <p>Le permis d'exportation est délivré dans les 5 jours ouvrables suivant la réception du droit et de la demande remplie.</p> <p>Des mesures disciplinaires sont prises contre les exploitants non autorisés.</p> <p>Les importateurs sont informés de la décision d'inspecter dans les deux jours ouvrables suivant la réception du dossier complet de notification et de l'avis de disponibilité du produit pour inspection.</p> <p>Des mesures disciplinaires sont prises contre les entreprises qui omettent d'avertir le MPO d'un arrivage.</p> <p>Les envois sont inspectés ou échantillonnés dans les 5 jours ouvrables suivant la décision d'inspecter.</p> <p>Les analyses bactériologiques et chimiques sont entreprises dans les 3 jours ouvrables suivant l'échantillonnage et les analyses ou les examens procèdent de méthodes et de procédures normalisées.</p> <p>Le rapport d'acceptation ou de refus de l'envoi est délivré dans les 2 jours ouvrables suivant la réception des résultats complets de l'analyse ou de l'examen.</p>

ACTIVITÉ	CLIENT	NOTRE
Mollusques	<ul style="list-style-type: none"> • Transformateurs • Consommateurs • Aquaculteurs • Pêcheurs 	<p>Les bureaux régionaux doivent se doter d'un programme leur permettant de surveiller adéquatement les biotoxines marines et les contaminants microbiologiques et les métaux lourds (voir le Programme canadien de contrôle de la salubrité des mollusques - Manuel des opérations, chapitre 11). Lorsque les concentrations de biotoxines augmentent, la fréquence d'échantillonnage doit être accordée au rythme de cette augmentation, afin que la pêche puisse être fermée à temps. Les zones fermées doivent être contrôlées régulièrement et de plus en plus souvent, quand les comptes de toxines diminuent et s'approchent de niveaux acceptables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les résultats des analyses de la saxitoxine (responsable de l'intoxication paralysante par les mollusques ou LM) sont distribués dans les 48 heures suivant l'échantillonnage sur des zones de récolte ouvertes, en période de risques élevés. • Un avis est donné à l'industrie ou au public de la fermeture ou de l'ouverture de zones de récolte sur réception des résultats des analyses indiquant que les critères d'ouverture ou de fermeture sont respectés. • Tous les cas supposés de maladie causée par la consommation de mollusques font l'objet d'une enquête en priorité.

DIRECTION DE L'INSPECTION
MINISTÈRE DES PÊCHES ET OcéANS
NORMES DE SERVICE
INTRODUCTION

Dans le cadre de son programme d'inspection du poisson, le ministère des Pêches et des Océans élabore des normes relatives aux produits et aux procédés pour ce qui touche à la qualité, à la sécurité et à l'identité du poisson et des produits du poisson, encourage leur utilisation et voit raisonnablement à leur observance.

En s'acquittant des tâches qui leur sont confiées, les inspecteurs ne perdent pas de vue que leur premier client est l'industrie canadienne des fruits de mer et qu'ils sont également au service des consommateurs canadiens.

Le programme de l'inspection est désormais partie intégrante de l'industrie canadienne des fruits de mer, dont le chiffre d'affaires tourne autour de trois milliards de dollars par année. Le programme d'inspection du MPO coûte environ 30 millions de dollars par année, un budget largement affecté aux salaires des 150 inspecteurs, lesquels sont appuyés par environ 140 employés de laboratoire et de bureau.

Pour faire en sorte que les ressources consacrées à l'inspection du poisson soient employées utilement, le MPO a établi des stratégies à long terme et élaboré des plans de travail annuels qui déterminent les tâches à accomplir en vue d'atteindre les objectifs généraux. Ces tâches varient notamment l'inspection d'usines, de produits et de bateaux et l'établissement de produits destinés à l'exportation. Pour que tous les intervenants comprennent bien les niveaux de service auxquels ils devraient satisfaire, le MPO a établi des normes de service pour ses principales activités.

Les normes de service fixent des objectifs pour les services d'inspection, par exemple la fréquence des inspections et les délais pour les analyses en laboratoire. Les objectifs fixes par les normes sont réalisables dans des conditions normales, étant entendu que la limitation des moyens, les charges de travail anormalement lourdes et d'autres circonstances exceptionnelles peuvent influencer sur ces paramètres. Dans de tels cas, la prestation de service obéit à l'ordre d'importance suivant : (1) sécurité, (2) qualité, (3) identité.

Les actuels niveaux de service seront revus régulièrement, sur la foi des interventions et en fonction de la modification des ressources disponibles. Pour les révisions des normes et surtout les réformes qui risquent d'avoir des conséquences profondes sur l'industrie, on consultera les groupes appropriés et des représentants des intervenants, mais compte tenu du besoin de répondre aux priorités changeantes et aux questions urgentes, le Ministère se réserve le droit d'apporter des changements à ces normes au besoin.

AVANT-PROPOS

Ce document a pour but de décrire, à tous les intérêts, le niveau de service que la Direction de l'Inspection du Ministère des Pêches et Océans s'efforce de fournir. Ces normes de service démontrent l'engagement de la Direction de l'Inspection à fournir un niveau de service national uniforme à tous les clients. Ils ont été développés en consultation avec nos groupes de clients en prenant soigneusement en compte les intérêts de la santé et de la sécurité, les tendances industrielles et les ressources disponibles.

Publié par :

Direction générale des communications

Ministère des Pêches et des Océans
Ottawa (Ontario)
K1A0L6

MPO/5034

©Ministre des Approvisionnement et Services
Canada, 1994

N° de Cat. Fs 38-3/3-1994
ISBN 0-662-61420-8





Normes de service

SECTEUR DE L'INSPECTION

